

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT PASEMAH
AIR KERUH KABUPATEN EMPAT LAWANG****Oleh :****Anwar Hamid¹, Muhammad Zimi²****Email : anwarhamid2020@yahoo.com****ABSTRAK**

Penelitian dilakukan pada Kantor Camat Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang. Dengan tujuan untuk mengetahui proses pelayanan publik pada Kantor Camat, penelitian menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari tanggapan masyarakat yang ada dilingkungan kantor Kantor Camat Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang yang pernah menggunakan pelayanan. Di samping itu penulis juga menggunakan data sekunder yaitu informasi yang diperoleh dari laporan berbagai sumber yang ada, menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang yaitu cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya hasil informan tentang aspek-aspek keterbukaan, keadilan, keamanan dan kejelasan, dan efisien pelayanan semua menunjukkan masih adanya permasalahan yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan Kantor Camat Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang. Adapun rekomendasi untuk pegawai Kecamatan Pasemah Air Keruh diharapkan lebih disiplin dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, tidak pernah ada kata terlambat, dan selalu ada ditempat pada saat jam kerja, serta menggunakan absen *finger print* kepada seluruh aparatur Kantor Camat Pasemah Air Keruh, Melayani masyarakat supaya lebih terbuka baik prosedur ataupun biaya pelayanan, perlu diadakan pendidikan dan pelatihan (Diklat) bagi aparatur untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Kecamatan Pasemah Air Keruh. Aparatur Kecamatan Pasemah Air Keruh dalam memberikan pelayanan agar lebih ikhlas dan sadar bahwa sebagai abdi masyarakat, sudah pantasnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Kecamatan Pasemah Air Keruh.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kantor Camat, Pasemah Air Keruh

¹ Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu

² Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu

A. Pendahuluan

Sejak adanya gerakan reformasi 1998, paradigma yang berkembang dalam administrasi publik adalah tuntutan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Tuntutan akan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggaraan pelayanan publik.

Tuntutan tersebut muncul seiring berkembangnya era reformasi dan otonomi daerah dan sejak tumbang rezim orde baru (Semil, 2005:35). Setelah beberapa tahun berlalu, tuntutan tersebut masih bergema, bahkan berbagai peluang yang akan diperhitungkan agar terwujudnya kondisi kehidupan berbangsa dan bernegara yang lebih baik. Hardiyansyah (2011:104).

Pelayanan publik merupakan permasalahan yang sangat menarik untuk dianalisis karena pelayanan publik bukan hanya mengembangkan intelegensi dalam pembangunan tetapi juga seluruh spektrum intelegensi dalam penyelenggaraan instansi pemerintahan.

Menurut Hardiyansyah (2013:143) bahwa Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (*welfare state*).

Paradigma Pemerintahan daerah yang dikembangkan menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang tertumpu pada nilai demokratisasi, pemberdayaan dan pelayanan. Hal ini berarti bahwa daerah mempunyai wewenang dalam setiap pengambilan keputusan yang menyangkut dengan pengembangan potensi yang dimiliki oleh daerahnya sebagai sarana untuk menunjang proses pelayanan publik.

Salah satu organisasi pemerintahan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik adalah kecamatan. Kecamatan merupakan organisasi pemerintahan yang terbentuk di wilayah kabupaten/ Kota yang dipimpin oleh Camat yang diangkat oleh Bupati/walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/ Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang menguasai teknis pemerintahan dengan perundang-undangan yang mana dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya

diperoleh dari sebagian wewenang Bupati/ Walikota untuk menangani sebagian urusan Kota.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang ada beberapa hal yang belum berjalan sebagaimana yang diharapkan masyarakat. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat saat ini. Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan untuk Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut pemerintah juga telah menerapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 04 Tahun 2006 dan UU No 25 tahun 2009 tentang Pedoman penyusunan Standar pelayanan publik yaitu : 1). Kesederhanaan, 2). Kejelasan dan Kepastian, 3). Keamanan, 4). Keterbukaan 5). Efisien, 6). Ekonomis, 7). Keadilan yang merata 8). Sarana dan Prasarana, 9). Ketepatan Waktu.

Sebagaimana diuraikan di atas diketahui bahwa pelayanan merupakan masalah pokok bagi instansi pemerintah Kecamatan Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang yang merupakan unit terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Faktanya penulis masih mendapatkan keluhan masyarakat tentang lambannya pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai Kecamatan Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang. Ada kalanya pegawai yang berkompoten tidak ditempatkan dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan disuruh mencari pegawai tersebut dikantin pada saat jam kerja.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang penulis uraikan di atas maka tujuan penelitian ini yaitu untuk Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang”.

B. Tinjauan Pustaka

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2001:646) Menegaskan bahwa Pelayanan memiliki tiga makna, 1). perihal atau cara melayani; 2). usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); 3). kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayan (*service*) menurut *American marketing association*, seperti dikutip oleh Donald (1984:22), bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan

kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan sesuatu produk fisik.

Moenir (2005:26-27) Menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyaknya hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 04 Tahun 2006 dan UU No 25 tahun 2009 tentang Pedoman penyusunan Standar pelayanan publik yaitu : 1). Kesederhanaan, 2). Kejelasan dan Kepastian, 3). Keamanan, 4). Keterbukaan 5). Efesien, 6). Ekonomis, 7). Keadilan yang merata 8). Sarana dan Prasarana, 9). Ketepatan Waktu.

Pelayanan Publik merupakan kebutuhan Pokok masyarakat terutama pada tingkat kecamatan dimana kepuasan masyarakat menjadi hal yang penting. Karena semakin baik kinerja aparatur akan memeberikan dampak pada kualitas pelayanan di berikan di Kecamatan Pasemah Air Keruh.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lokasi penelitian di Kecamatan Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang.

Dalam penelitian ini, sebagai instrumen penelitiannya adalah peneliti sendiri dengan menggunakan alat bantu penelitian berupa : kamera, alat tulis, pedoman wawancara, dan *voice recorder*. Fokus penelitian ini yaitu pada Proses Pelayanan Publik Kantor Camat Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang.

Informan dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang menggunkan Pelayanan pada Kantor Camat Pasemah Air Keruh.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang

a. Kesederhanaan

Penerapan aspek kesederhanaan dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan kategori prosedur pelayanan yang diharapkan menunjukan cukup baik karena masyarakat Kecamatan Pasemah Air Keruh masih ada beberpa berpendapat mereka kurang memahami prosedur yang diberikan oleh aparatur pelayanan kecamatan. Oleh karena itu aparatur kecamatan harusnya lebih menyederhanakan pelayanan supaya masyarakat dapat mudah memahami tata cara atau prosedur pelayanan dengan baik. Karena harapan masyarakat Kecamatan Pasemah Air Keruh yaitu prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit.

b. Kejelasan dan Kepastian

Aspek Kejelasan dan Kepastian pada pelayanan publik di Kantor Camat Pasemah Air Keruh mendeskripsikan mengenai prosedur, persyaratan pelayanan (Teknis dan administratif), biaya pelayanan dan waktu pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi biaya, prosedur pelayanan dan waktu pelayanan di Kantor Camat Pasemah Air Keruh menunjukkan hasil cukup baik. Karena Dalam instansi pemerintah sebaiknya membuat papan tarif yang ditempel pada dinding loket pelayanan sehingga masyarakat dapat mengetahui besaran biaya pelayanan yang harus dikeluarkan tanpa ada rasa curiga yang berlebih kepada pegawai pelayanan Kantor Camat Pasemah Air Keruh, dan untuk Standar Oprasional Prosedur juga tidak dibuat sehingga masyarakat tidak mengetahui alur pelayanan dengan jelas.

c. Keamanan

Adapun yang dimaksud dengan aspek keamanan pada pelayanan di Kantor Camat Pasemah Air Keruh yaitu proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum, untuk mendeskripsikan keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan Kantor Camat Pasemah Air Keruh.

Penulis menyimpulkan bahwa keamanan dan kenyamanan yang diberikan pegawai Kantor Camat Pasemah Air Keruh adalah cukup baik, hal ini berdasarkan jawaban informan terbanyak adalah cukup baik sebanyak informan. Seluruh aktivitas yang dilakukan oleh pihak Kecamatan ini tentunya harus berdasarkan peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Daerah dan Peraturan Pemerintah, agar seluruh kegiatan tersebut dapat memperoleh legalitas dan kepastian hukum, dalam hal ini dapat dijelaskan tanggapan masyarakat mengenai legalitas dan kepastian hukum terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

d. Keterbukaan

Aspek keterbukaan mengandung arti keterbukaan informasi mengenai prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu atau tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan yang harus dipahami oleh masyarakat Kecamatan Pasemah Air Keruh Kabupaten empat Lawang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan melalui teknologi informasi belum diterapkan dengan baik. Karena selama ini informasi proses pelayanan dapat diakses masyarakat dengan cara masyarakat datang langsung. Hal ini menunjukkan bahwa belum diterapkan *elektronik Governance* di Kantor Camat Pasemah Air Keruh.

Selain keterbukaan informasi terhadap khalayak umum, dalam memberikan pelayanan harus menyeluruh yang artinya bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak memandang suka, ras, agama dan status sosial seseorang.

e. Efisien

Aspek efisiensi mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan dan dicegah adanya penangulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya

kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan yang harus dipahami oleh masyarakat Kecamatan Pasemah Air Keruh Kabupaten empat Lawang.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan di Kantor Camat Pasemah Air Keruh telah menunjukkan baik, dilihat bagaimana pegawai memberikan solusi-solusi apabila masyarakat sudah datang jauh tapi syaratnya masih kurang dengan cara tetap melayani tetapi diberikan waktu selama tiga hari untuk melengkapi berkasnya. Sedangkan efisiensi waktu pelayanan juga cukup baik, dapat dilihat dari lamanya proses pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.

f. Keadilan

Aspek keadilan mengandung arti bagaimana pegawai Kantor Kecamatan Pasemah Air Keruh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan ras, suku, agama dan status sosial masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Kantor Camat Pasemah Air Keruh dalam memberikan pelayanan kurang adil, pegawai kecamatan masih memandang status sosial dan jabatan seseorang, apabila yang menggunakan pelayanan memiliki jabatan tertentu maka dilayani dengan cepat, berbeda dengan masyarakat yang menggunakan pelayanan agak mempersulit pengurusan.

E. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang diberikan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*Customer* yang dilayani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelaksanaan pelayanan publik pada kantor Camat termasuk dalam kategori cukup baik berdasarkan hasil penelitian mengenai beberapa aspek seperti keterbukaan, efisien, keadilan, dan kejelasan dan kepastian pelayanan publik, namun belum semua aspek masuk kategori baik. Karena masih terdapat beberapa permasalahan yang masih cukup kompleks dan harus diselesaikan oleh

Kantor Camat Pasemah Air Keruh.

2. Saran

Dari permasalahan yang diuraikan di atas, maka disini penulis akan memberikan saran-saran sebagai berikut:

- 1) Kepada pegawai Kecamatan Pasemah Air Keruh diharapkan lebih disiplin dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, tidak pernah ada kata terlambat, dan ada selalu berada ditempat pada saat jam kerja, serta diberikan absen *finger print*.
- 2) Kepada seluruh aparaturnya Kantor Camat Pasemah Air Keruh agar dalam melayani masyarakat lebih terbuka informasinya mengenai proses pelayanan baik prosedur ataupun biaya pelayanan.
- 3) Perlu diadakan pendidikan dan pelatihan (Diklat) bagi aparaturnya untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Kecamatan Pasemah Air Keruh.
- 4) Pihak Kecamatan Pasemah Air Keruh dalam memberikan pelayanan agar lebih ikhlas dan sadar bahwa sebagai abdi masyarakat, sudah pantasnyanya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Kecamatan Pasemah Air Keruh.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

Agus, Dwiyanto. 1995. *Pelayanan Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta University Press, Yogyakarta.

Amirin, Tatang, M. Drs. 1995. *Menyusun Rencana Penelitian*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media.

Kumorotomo, Wahyudi dkk. 2009. *Governance Reform di Indonesia*. Yogyakarta: Gava media dan MAP-UGM.

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Askara.

Mustafa, Dilly. 2013. *Birokrasi*

Pemerintahan, Bandung: ALFABETA, cv Pasalong, Harbani. 2012. *Metode Penelian Administrasi Publik*, Bandung: ALFABETA, cv

Sedarmayanti, Hj. 2004. *Good Governance (kepemerintahan yang baik)*, Bandung: Mandar Maju.

Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: rafika ADITAMA.

Sutopo, dkk. *Pelayanan Prima*. Jakarta, LAN. 2003.

Wasistiono. *Pelayanan Umum*. Jakarta, Bumi Aksara, 2003.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014. *Tentang Pemerintahan Desa Peraturan Pemerintah Nomor 42 tahun 2014 Tentang Desa*.

Undang-Undang No. 32 dan Tahun 2004. *Tentang Otonomi Daerah, Fokus media*. Bandung, 2006.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 04 Tahun 2006.

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar No. 21 Tahun 2003 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk, Akte Catatan Sipil dan Kartu Keluarga.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.